Hôpitaux de Lyon

ARLIN RA

Journée prévention du risque infectieux

CHU de Lyon
votre santé, notre engagement

COMPRENDRE LA GENERATION Y POUR MIEUX L'INTEGRER

C.DIONISI, Directrice IFMEM HCL

avril 2014

AVERTISSEMENT…..

Les générations se succèdent:

Une nécessaire adaptation réciproque …..

Eviter les stéréotypes

se rappeler que toute moyenne connaît des écarts à la moyenne
et qu'une génération ne représente que des grandes tendances

Quand on colle une étiquette à une génération, elle finit par apparaître comme une réalité…..

Pourquoi y a-t-il des divergences entre auteurs pour classifier les tranches d'âge des différentes générations?

✓*Générations généalogiques*: liens familiaux (*grands parents, parents, enfants)*

✓*Générations Historiques*: *liées aux progrès sociaux et technologiques comme continuité culturelle*

✓*Générations pédagogiques*: *liées au processus et méthodes d'éducation et d'apprentissage*

✓*Générations socio historiques*: *vision du monde identique car groupe de même âge avec expériences sociétales identiques*

✓*Générations démographiques*: *année de naissance comme point commun avec passage des classes d'âge à une autre au fil de la vie*

Claudine ATTIAS-DONFUT

Contexte générationnel en évolution???

- ✓ Autrefois 80% de la population travaillait à la terre et 20% à la ville. Aujourd'hui 85% sont en ville ou en banlieues et 15% à la campagne = mutation sociétale
- ✓ L'espérance de vie à doubler grâce au progrès de la médecine= indice de développement humain sociétal
- ✓ La qualité de vie s'est améliorée grâce aux sciences et techniques (machine à laver, téléphone, appareils ménagers, ordinateurs, voiture, domotique…)= Bien être sociétal

Mais aussi: la canicule de 2003 a montré que 4 à 5% de la population âgée vivait dans une solitude extrême….

= Indifférence sociétale???

RELATIONS INTERGENERATIONNELLES..

« Un grand père n'est pas plus un vieux que l'on méprise qu'un petit enfant n'est un gêneur que l'on repousse »….PITROU 95

Chacun doit s'efforcer de nouer voire de renouer des liens entre générations

Incompréhension, Méfiance, Défiance

Vs

Forces de chaque génération

Les générations et la valeur travail….

✓ **Les Traditionnalistes** (**Né entre 1920-40 = + de 70 ans**)

Le travail représente le patriotisme = **Loyauté**

Ils ont vécu le travail comme une nécessité. Ils accordent de l'importance à l'effort fourni

✓ **La génération Baby boomer** (**Né entre 1944-64 = 44-69 ans**)

Le travail représente l'accès à une classe sociale = **Optimisme**

Ils sont dévoués au travail et perfectionnistes

✓ **La génération X** (**Né entre 1965-77 = 35-48 ans**)

Le travail est un facteur d'épanouissement = **Scepticisme**

Ils priorisent l'équilibre travail/famille, l'autonomie et les défis

C.DIONISI

✓ **La génération Y** (**Né entre 1978-94 = 21-35 ans**)

Avril 2014

Le travail est un facteur d'employabilité = **Réalisme**

Ils aiment la diversité (mobilité) et favorisent les loisirs

…….Sera suivi par la **génération Z ou C** (les moins de 18 ans)

AU NIVEAU SOCIETAL:

QUATRE FORMES DE RELATIONS INTERGENERATIONNELLES….

- ✓ La solidarité: Ce qui est bon pour une génération pourra servir la nouvelle, il faut une certaine entraide entre citoyens
- ✓ La ségrégation: Chaque génération à tendance à vivre pour soi = espace de vie propre, consommation propre mais aussi « *isolement tribale* »
- ✓ L'ambivalence: Partager entre envie de suivre son enfant et le laisser vivre sa vie en autonomie d'où une obligation de réaménagement des relations intergénérationnelles due aux mariages, aux recompositions de la structure familiale
- ✓ Le conflit: Des valeurs qui peuvent s'opposer et se contredire

AU NIVEAU ORGANISATIONNEL

Trois problèmes majeurs:

- **Pénurie de main d'œuvre qualifiée** qui donne du pouvoir aux jeunes et qui risque de créer des conflits intergénérationnels dus aux sentiments de compétition
- **Difficultés à gérer la « jeune » génération**
- **Pertes de connaissances organisationnelles** liées au départ des plus âgés et à la protection des connaissances face au sentiment de compétition

D'ici 2020 certaines entreprises **dont l'hôpital vont perdre 40% de leurs actifs**

Enquête INSEE 2009

De tout temps la question des jeunes et de leur comportement a interpellé….

PLATON rapportant les propos de Socrate écrivait **:**

« ***les jeunes d'aujourd'hui aiment le luxe, méprisent l'autorité et bavardent au lieu de travailler. Ils ne se lèvent pas lorsqu'un adulte pénètre dans la pièce où ils se trouvent. Ils contredisent leur parents, plastronnent en société, se hâtent à table d'engloutir les desserts, croisent les jambes et tyrannisent leurs maîtres. Nos jeunes ont de mauvaises manières, se moquent de l'autorité et n'ont aucun respect pour l'âge. A notre époque les enfants sont des tyrans »***

<u>les jeunes sont perçus comme une menace</u> du fait de leur originalité, de leur oisiveté, de leur penchant protestataire.

<u>Les jeunes sont perçus comme des victimes</u> , ils vivent avec les inconvénients de la société (alcool, drogue, conduites à risque…)

<u>Les jeunes sont perçus comme des ressources</u>: ils sont mis au 1er plan pour montrer que l'organisation est dynamique

Bourdieu 1978: *LA JEUNESSE N'EST QU'UN MOT…..*

Des idées exprimées par les personnes âgées vis-à-vis des jeunes qui deviennent un sens commun

- ✓ Les jeunes ont trop de liberté à cause de leur éducation qui serait trop laxiste: il serait, moins discipliné avec, moins le sens des valeurs…
- ✓ Le potentiel des jeunes est gaspillé et les bonnes manières se font rares…
- ✓ La désinvolture des jeunes est liée à la société de consommation et aux nouvelles technologies, chacun est de plus en plus renfermé sur lui-même et les ordinateurs ne font que renforcer ce sentiment de bulles hermétiques, les jeunes deviennent autistiques…

Alain PEYREFITTE va jusqu'à affirmer:

- ✓ Autrefois, La morale, la culture et la religion veillait au grain pour garantir des liens forts familiaux: l'état = Le PÈRE.
- ✓ Aujourd'hui la religion a perdu de son influence, la morale est gagnée par le relativisme et les liens sociaux marqués par l'intérêt et le plaisir: l'état = La MERE NOURRICIERE, société maternisante et maternante

Une image de la vieillesse et de la jeunesse ambigüe…

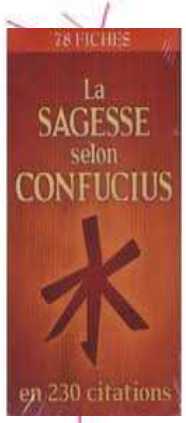
Les sujets interrogés doivent faire des descriptions de vieux et de jeunes ‘en général’ mais aussi à partir de portraits; les résultats montrent:

- ✓ Les stéréotypes associés aux ‘vieux’ en tant qu’entité globale, sont particulièrement déprimants et éloignés de la situation réelle dans la grande majorité des PA alors que les ‘jeunes’ sont perçus plus positivement
- ✓ Au contraire, des photos de PA et de jeunes fournies montrent que les images sont aussi flatteuses pour les uns que pour les autres

….et pourtant ,les différences intergénérationnelles n’ont pas disparu!!!

Les caractéristiques générationnelles…

- ✓ Les traditionnalistes
- ✓ Les baby boomers
- ✓ Les X
- ✓ Les Y
- ✓ Les Z ou C



Les traditionnalistes…

le 3ème voire 4ème âge

Ce qui les caractérisent: la sagesse

- ✓ Ce à quoi ils accordent de l'importance:
  - ✓ Le règlement et l'ordre
  - ✓ L'effort fourni: patiente et engagement
  - ✓ Le respect des personnes représentant l'autorité
  - ✓ La routine
- ✓ La technologie: **si çà marche surtout ne pas y toucher**

LES BABY BOOMERS

- Ils ont une vie centrée sur le travail et la valorisation sociale liée à la carrière.
- Ils respectent l'autorité et la structure hiérarchique
- Ils ont un sentiment d'appartenance à l'entreprise

- La technologie: **Un nécessaire progrès**

ET LES X....

Ils recherchent de défis et ont besoin d'apprendre.

- Ils sont confrontés à une pénurie d'emplois, d'où une attitude égocentrique et sarcastique.
- Le travail est une clé d'épanouissement, ouverture au changement, besoin d'apprendre, de se développer, d'expérimenter, le salaire n'étant pas l'élément moteur principal, ils recherchent le changement des règles

- Ils sont critiques face aux institutions et aux autres générations, remise en question de l'autorité vue comme le noyau central de l'organisation plutôt que comme une structure hiérarchique.

- **La technologie**: **Des outils pratiques quand ils fonctionnent !!!!**

pour accomplir le travail à faire

GENERATION Y Représente 20% de la population active en France soit 13 Millions d'individus.

Ils seront 40% en 2020 dans les entreprises

- ✓ LES ENFANTS DU MILLENAIRE,
- ✓ DIGITAL NATIVE,
- ✓ LES HYPERMODERNES
- ✓ E-GENERATION.
- ✓ GENERATION DES HEROS,
- ✓ GENERATION YOU,
- ✓ GENERATION « CLÉ AUTOUR DU COU »
- ✓ Petite Poucette: ***Soyons indulgents avec eux, ce sont des mutants»,*** **implore Michel Serres**

Ce qui caractérise la génération Y? ce sont les leaders de demain….

- ✓ INTERCONNECTION
- ✓ INDIVIDUALISATION
- ✓ IMPATIENCE
- ✓ INVENTIVITE

C.DIONISI

Avril 2014

Leurs valeurs sûres…

enquête internationale: la jeunesse face à leur avenir

- ✓ L'amitié
- ✓ L'amour
- ✓ La famille

Pas de risque, pas de barrière: ils peuvent s'exprimer et n'hésitent pas à s'opposer….

Le travail doit procurer du sens pour soi et pas seulement pour assurer des conditions de vie décentes. Il doit permettre d'articuler vie privée et vie professionnelle

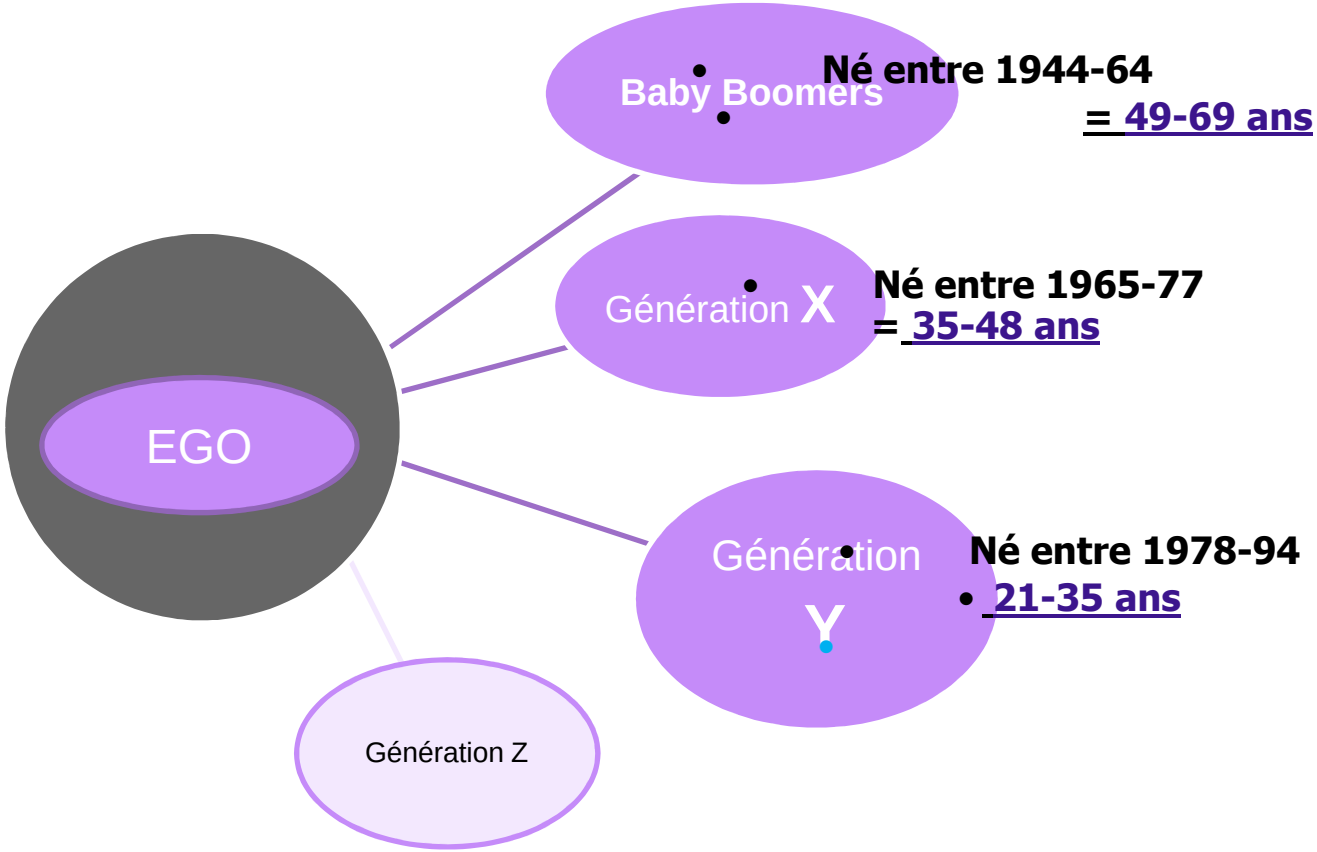
La valeur travail…….

- ✓ Le plus motivant pour eux est de savoir que ce que l'on apprend aura une utilité professionnelle
- ✓ Ils sont capables de s'investir à fond, sans compter ni leur temps ni leur énergie tant que durera leur intérêt
- ✓ Leur représentation du travail = échantillonner, il faut goûter avant de choisir!!!
- ✓ La technologie: Il ne peut y avoir autre chose que cela, une évidence!!!!

Leurs devises….

- ✓ La vie est un scénario, il y a plusieurs vies à vivre
- ✓ Ils sont dans l'engagement raisonné. Ce n'est pas parce que j'ai choisi que je ne peux pas changer d'avis
- ✓ Pour exister, il faut se démarquer
- ✓ Ne pas travailler pour le chef mais avec le chef
- ✓ Le changement c'est la norme pour éviter l'ennui dans sa tâche

LA RENCONTRE……..



STYLES D'APPRENTISSAGE… PROCESSUS D'ACQUISITION DE CONNAISSANCES

- ✓ Les Baby Boomers préfèrent être guidés dans le processus d'accès à la connaissance, ils sont disciplinés et veulent comprendre avant d'agir

- ✓ Les X affectionnent un apprentissage interactif et convivial

- ✓ Les Y penchent vers **un apprentissage plus autonome, ils expérimentent**

Poker 2009

La pédagogie……

- ✓ **l'ère du savoir livresque distribué comme un écrit « dit, lu » n'intéressent pas les Y car ce savoir est accessible via WIKIPEDIA ou n'importe quel portail,**
- ➢ **il souhaite une autre forme de cours avec des exemples, des anecdotes tirées de la 'vraie vie'**

Une Nouvelle demande

d'un autre savoir

La pédagogie……
M.SERRES nous engage à réfléchir:

- *Ceux qui sèment à tout vent fécondent l'inventivité alors que les méthodes pseudos rationnelles n'ont jamais servi de rien…*
- *Le seul acte intellectuel authentique c'est l'invention*
- *Nous pouvons nous attarder aussi longtemps que nécessaire devant les récits, les exemples et les singularités****….le savoir offre sa dignité aux modalités du possible, du contingent, du singulier***

Actions pour le formateur…DIALOGUER….

Favoriser un accompagnement de proximité, interactif et informel sans négliger le sens du défi et la précision dans les demandes

- **Si çà ne va pas leur dire tout de suite: spontanéité des comportements**
- Le travail est un moyen de socialisation, les **engager à travailler en groupe**, **à ouvrir leurs réseaux,** abattre les frontières
- Agir en terme de **donnant/ donnant** plutôt qu'en terme de gagnant/ gagnant
- Créer un **environnement** qui favorise la dimension humaine du travail

Actions pour le formateur…

se rappeler que l'emploi c'est une expérience de vie et pas seulement un endroit pour gagner sa vie

- ✓ **Proposer un contrat explicite avec un suivi personnalisé, une relation de confiance**
- ✓ **Proposer des activités décalées, inattendues**
- ✓ **Favoriser l'usage des TIC, plateforme collaborative**
- ✓ **Écouter leurs idées**
- ✓ **Générer une culture du partage de connaissances en particulier via les UI**
- ✓ **Travailler sur le rapport d'étonnement à l'égard du travail**

C.DIONISI
Avril 2014

Les fidéliser….. 3 à 5 ans sur un poste….

- Si çà ne va pas leur dire tout de suite: spontanéité des comportements
- Le travail est un moyen de socialisation, ouvrir les réseaux entre pôles, abattre les frontières
- Le travail est un moyen de financement de mes loisirs: proposer des lieux de loisirs à prix modeste
- Agir en terme de donnant/ donnant plutôt qu'en terme de gagnant/ gagnant
- Créer un environnement qui favorise la dimension humaine du travail

Pour les séduire:
TRANSPARENCE ET SINCERITE
Tout n'est pas négociable: Principe clé

Leur permettre:

- ✓ D'explorer, de tester, de bidouiller, d'expérimenter, d'apprendre par essai/erreur
- ✓ Les sujets de confrontation:
    1. Conflit d'interprétation du fait d'opinions différentes (de mon temps Vs Has been)
    2. Conflit de valeurs par la confrontation de croyances différentes (usage des TIC)
    3. Conflit d'intérêt les uns pensant carrière les autres employabilité
    4. Conflit de personnes par mésentente interpersonnelle

Pour synthétiser …..

- ✓ C’est une génération passionnée et passionnante qui ne se contente pas d’un simple rapport contractuel avec l’employeur, il faut d’autres liens….

- ✓ Si les entreprises n’intègrent pas correctement cette génération milléniale, eux ne s’adapteront pas à l’entreprise, ils s’en iront…il n’y a qu’à regarder le nbre d’entreprises qui sont crées par ces jeunes avec le régime de l’auto entrepreunariat…

Des aspirations similaires quant aux valeurs de l'entreprise les plus importantes aux yeux des salariés…

F.PICHAULT et M.PLEYERS 2010

	Toutes générations	GEN Y	GEN X	Baby Boomers
Esprit d'équipe	33%	**37%**	**27%**	**33%**
Créativité	12%	**19%**	6%	10%
Entrepreunariat	10%	**11%**	10%	9%
Equité	10%	9%	**15%**	7%
Esprit Client	10%	7%	10%	**12%**
Rentabilité	10%	7%	**13%**	10%
Responsabilité Sociale	8%	6%	11%	9%
Respect de l'Environnement	7%	4%	8%	10%

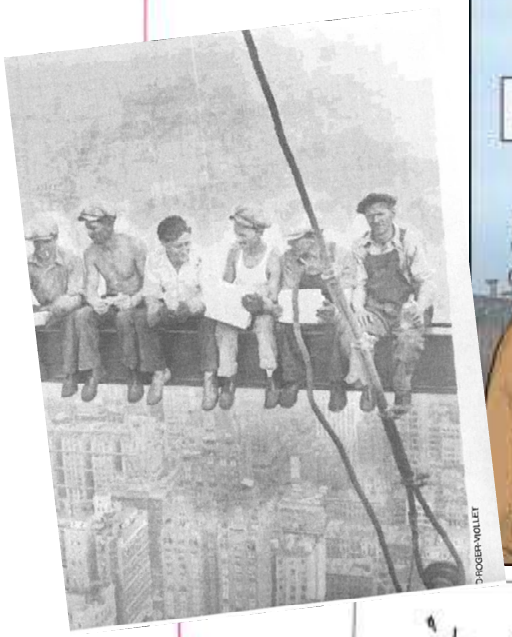
LA TRANSMISSION INTERGENERATIONNELLE……

70% des savoirs utiles à l'entreprise sont dits 'tacites'

- ✓ Transmettre ce n'est pas pour survivre tel que je suis ou pour me prolonger , c'est permettre à celui qui recevra d'être encore plus que moi

BAGUET 1999

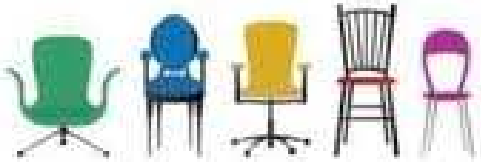
Cette transmission est donc grandement dépendante du langage qui est un facteur important dans le fossé intergénérationnel



CAROL ALLAIN

LE CHOC DES GÉNÉRATIONS

Cohabiter, une responsabilité partagée



MERCI DE VOTRE ATTENTION

C;DIONISI

BIBLIOGRAPHIE

- BARREAU (P.) Coacher: de la théorie à la pratique, éd. Lamarre, coll. Cadre de santé, France , 2011
- DESPLATS (M.), PINAUD (F.) Manager la génération Y, éd.Dunod 2011
- IAE Lyon, enquête RH: *l'intégration de la génération Y en entreprise aujourd'hui: enjeux, opportunités, obstacles*, Dossier de presse 2009
- LAMBERT (J.) Management intergénérationnel, éd. Lamarre, coll. Cadre de santé, France , 2009
- LEVAIN (M.) et TISSIER (J) La génération Y vue par elle-même, Bourin éd. 2012, 201 pages
- OLLIVIER (D) TANGUY © Génération Y, Mode d'emploi, coll. Le management en pratique, éd De Boeck, Octobre 2008
- POLITI (C) *Génération Y, le choc des cultures en entreprise*, Revue L'express, Avril 2010

Bibliographie suite…

- POUGET (J) Blog La génération Y. com, portrait de la jeunesse américaine et la génération Y vue par les DRH, mars 2009
- PRALONG (J) Blog *L'image au travail selon la génération Y*, 2010
- PREEL (B.) Les générations mutantes, éd. La Découverte, 2005, 285 p
- Revue Internationale de Psychologie, année 2010
- REYNAUD (A), PETITBON (F) *Quel contrat pour la génération Y*, La lettre du cadre territorial, n° 406, 1 septembre 2010
- STELLINGER (A), Les jeunesses face à leur avenir, une enquête internationale; fondation pour l'innovation politique, Kairos Future, 2008
- STORDEUR(S) Attractivité, fidélisation et qualité des soins, éd. Lamarre, Coll. Cadre de Santé, 2009